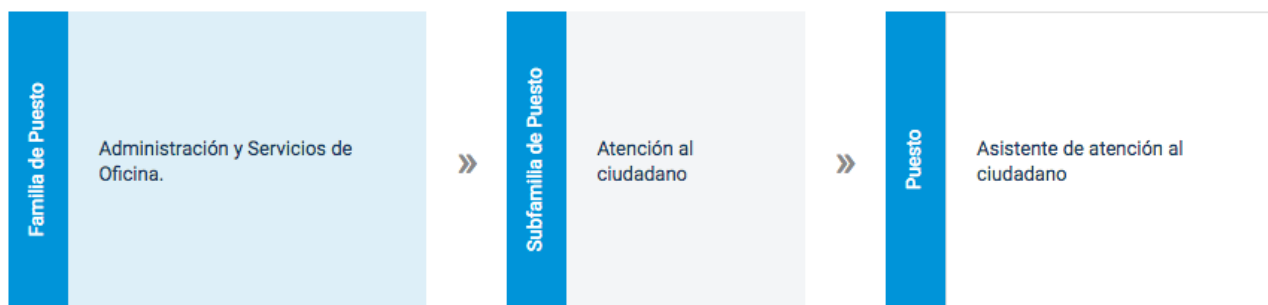


Asistente de Atención al Ciudadano

¿A quién está dirigido?

Al servidor público que brinda atención, asistencia y/o asesoramiento al ciudadano.

En la familia de puestos se puede identificar de la siguiente manera:



¿Cuáles son las actividades que realiza?

Desarrolla distintas actividades entre las que se identifican:

- Brindar asistencia/asesoramiento al ciudadano, en forma presencial, telefónica o en línea informando dentro de las materias de su competencia y conocimientos o derivaciones a las áreas pertinentes.
- Recibir y remitir por medios electrónicos presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones, entre otros.
- Administrar / organizar su espacio de trabajo.
- Operar los sistemas de información relacionados con la atención al ciudadano.
- Derivar reclamos, denuncias, quejas y solicitudes al área pertinente y realizar su seguimiento según corresponda.
- Registrar información del área según corresponda.
- Procesar y analizar información relativa al área.
- Colaborar con la resolución de los problemas de tramitación que surgen en etapas relevantes de trámites y gestiones del ciudadano.
- Efectuar la toma del trámite mediante sistema, con la correspondiente carga de datos de cada ciudadano, controlando la documentación respaldaría que requiera el trámite, según corresponda.
- Producir documentos de trámites para entregar al ciudadano, según corresponda.
- Aplicar programas y/o procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

¿Cuáles son las competencias del asistente que atiende al ciudadano?

Del análisis de las actividades y de la práctica profesional se identifican las siguientes competencias:

- Organizar sus actividades teniendo en cuenta procedimientos administrativos, normativa vigente y/o lineamientos del responsable del área y/o jurisdicción.
- Identificar las necesidades del ciudadano para brindar orientación sobre los servicios y prestaciones de la jurisdicción, así como resolver o anticipar situaciones conflictivas según su incumbencia.
- Desarrollar habilidades comunicacionales para interactuar de manera segura, cordial y precisa con los ciudadanos.
- Valorar la capacitación continua como herramienta para el desarrollo profesional.

¿Cuál es la estructura modular?

Para desarrollar o fortalecer las competencias enunciadas en el apartado anterior, se diseñó una estructura modular cuyos espacios de formación estarán a cargo de distintas instituciones u organismos, entre ellos el INAP. Cada jurisdicción tiene normas, reglamentos o lineamientos relativos a la atención al ciudadano, es por ello que en ésta estructura modular se incluye un espacio que estará a cargo de cada jurisdicción en donde se trabajaran dichos contenidos.

Los módulos pueden cambiar en caso de modificación de procesos o normativas.

Todos los meses INAP publicará en capacitacion.inap.gov.ar, la oferta formativa disponible para que el postulante se inscriba.

La estructura es la que se presenta a continuación:

Módulos obligatorios:	Carga horaria y modalidad
El rol del asistente administrativo en la APN	12h virtual con tutor
Pautas para una comunicación oral de calidad	40h virtual con tutor
Herramientas para la profesionalización en la Atención al Ciudadano	Presencial
Atención al ciudadano: prevención y resolución de conflictos	20h virtual con tutor
Equipos de atención al ciudadano: y el trabajo colaborativo	20h virtual con tutor
Aspectos generales de la redacción	40hs virtual con tutor
Actuaciones administrativas: elaboración y diligenciamiento	60h virtual con tutor
Word 2010: Nivel básico	15h Auto-administrado
Excel 2010: Nivel básico	15h Auto-administrado
Ética pública	15h Auto-administrado
Empleo Público	15h Auto-administrado
GDE	Presencial o Virtual
Normativa, lineamientos y procedimientos para la atención al ciudadano específicas de la jurisdicción	Presencial o virtual (lo designa cada Jurisdicción)

Módulos optativos:	Carga horaria y modalidad
Género, Derechos y Equidad en la Administración Pública	A definir